



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi di Indonesia ditandai dengan kemajuan teknologi dan inovasi di berbagai sektor industri. Kemajuan tersebut dapat dilihat pada sektor properti. Perkembangan sektor properti di Indonesia dipengaruhi oleh jumlah populasi masyarakat serta taraf hidup ekonomi yang tinggi, sehingga semakin meningkatkan permintaan masyarakat akan kebutuhan rumah.

Tingkat kebutuhan rumah Indonesia dikatakan terus mengalami peningkatan sampai 15 juta per unit pada akhir tahun 2014. Peningkatan tersebut disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang terus meningkat sampai mengakibatkan terjadinya penumpukan permintaan di beberapa provinsi (Adisusanto, 2015) (<http://ekbis.sindonews.com/read/953006/34/kebutuhan-rumah-di-indonesia-15-juta-unit-1421727923>).

Pertumbuhan properti di Indonesia juga bisa dilihat dari grafik perkembangan indeks harga properti residensial yang tercatat mulai dari periode tahun 2009 sampai dengan awal tahun 2015 oleh Bank Indonesia, yaitu sebagai berikut :

Perkembangan Indeks Harga Properti Residensial (IHPR)



Gambar 1.1 Indeks Harga Properti Residensial 2009 - 2015

Menurut survei di atas, perkembangan harga properti pada akhir tahun 2014 mengalami peningkatan di 16 kota di Indonesia. Meskipun persentase pertumbuhan per kuartal pada akhir tahun 2014 turun sebesar 6,29% dari sebelumnya 6,53%, akan tetapi dilihat dari penjualan properti bagi kalangan menengah ke bawah mulai dari kuartal 1 tahun 2014 justru naik sebesar 44,07% dari tahun sebelumnya yang hanya 33,69%. Peningkatan tersebut juga bisa dilihat dari total KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yang terus meningkat positif dari tahun ke tahun (<http://jktproperty.com/harga-rumah-diprediksi-terus-naik-meski-harga-bbm-turun/>).

Dengan pertumbuhan sektor properti yang diperkirakan akan terus meningkat ini, memberikan peluang bagi industri lain yang sangat erat dan tidak dapat dipisahkan, yaitu industri *furniture*.

Menurut Undang-Undang Menteri Perindustrian Republik Indonesia (2011), Industri *furniture* adalah industri yang mengolah kayu atau bahan setengah jadi dari kayu, rotan, dan bahan baku alami lainnya menjadi produk barang jadi yang mempunyai nilai tambah dan manfaat yang lebih tinggi. contohnya : meja, lemari, laci, rak buku, tempat tidur, dan sebagainya.

Setiap orang mulai dari usia balita, remaja, sampai dewasa memakai produk *furniture* untuk melengkapi dan menunjang kebutuhan hidupnya sehari-hari baik di rumah, di sekolah, di kantor, atau dimana pun juga. Sehingga dapat dikatakan, industri *furniture* memiliki peluang yang sangat besar.

Peluang industri *furniture* bisa dilihat dari pertumbuhan produksi yang terus meningkat di Indonesia. Tahun 2014, pertumbuhan produksi *furniture* Indonesia mencapai 6% dari total produksi yang ada, sedangkan mulai awal tahun 2015 jumlahnya sudah bisa mencapai 5,1% pada triwulan pertama. (<https://m.tempo.co/read/news/2015/06/11/090674280/tren-pertumbuhan-industri-furniture-mencapai-5-1>).

Pertumbuhan *furniture* ini diperkirakan akan terus mengalami peningkatan melalui diberlakukannya *MEA* (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang dimulai pada awal tahun 2016. Melalui *MEA* ini, pasar domestik yang pada awalnya hanya berjumlah 250.000.000 jiwa, akan membesar menjadi 620.000.000 jiwa dikarenakan adanya penggabungan produksi pasar ekspor (<http://beritadaerah.co.id/2015/06/12/mea-menjadi-peluang-besar-bagi-industri-furnitur-nasional/>).

Produk-produk *furniture* Indonesia juga telah mendapat sambutan dan apresiasi yang tinggi dari luar negeri yaitu Amerika Serikat, Jepang, Perancis, Inggris, dan Belanda. Negara-negara tersebut merupakan negara yang menyerap produk-produk ekspor *furniture* Indonesia sebesar 50% (Gani, 2015) (<http://beritadaerah.co.id/2015/06/12/mea-menjadi-peluang-besar-bagi-industri-furnitur-nasional/>).

Pemerintah Indonesia sendiri juga sangat mendukung kemajuan industri *furniture* dalam negeri agar mampu bersaing di pasar internasional. Dukungan tersebut dilakukan melalui beberapa tahap yang dilakukan, antara lain : menurunkan suku bunga pinjaman bank; menetapkan sistem pengupahan buruh; menjaga pasokan bahan baku kayu dan rotan; serta memperlancar kemajuan usaha (<http://economy.okezone.com/read/2016/03/11/470/1333204/pemerintah-dukung-industri-mebel-dan-kerajinan-indonesia>).

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa industri *furniture* memiliki peluang yang sangat luas di dalam negeri; namun dengan meluasnya peluang industri *furniture* di Indonesia, persaingan usaha juga semakin ketat. Pangsa pasar yang luas di Indonesia justru dimanfaatkan oleh negara-negara pesaing seperti Vietnam, Malaysia, dan Cina. Selain itu, dengan berdirinya perusahaan *furniture* asing ke dalam negeri seperti IKEA dari Swedia yang menasar kalangan menengah ke bawah justru memperbesar tantangan bagi perusahaan *furniture* dalam negeri seperti : Olympic, INFORMA, ACE Hardware, dan sebagainya (Gani, 2015) (<http://beritadaerah.co.id/2015/06/12/mea-menjadi-peluang-besar-bagi-industri-furnitur-nasional/>).

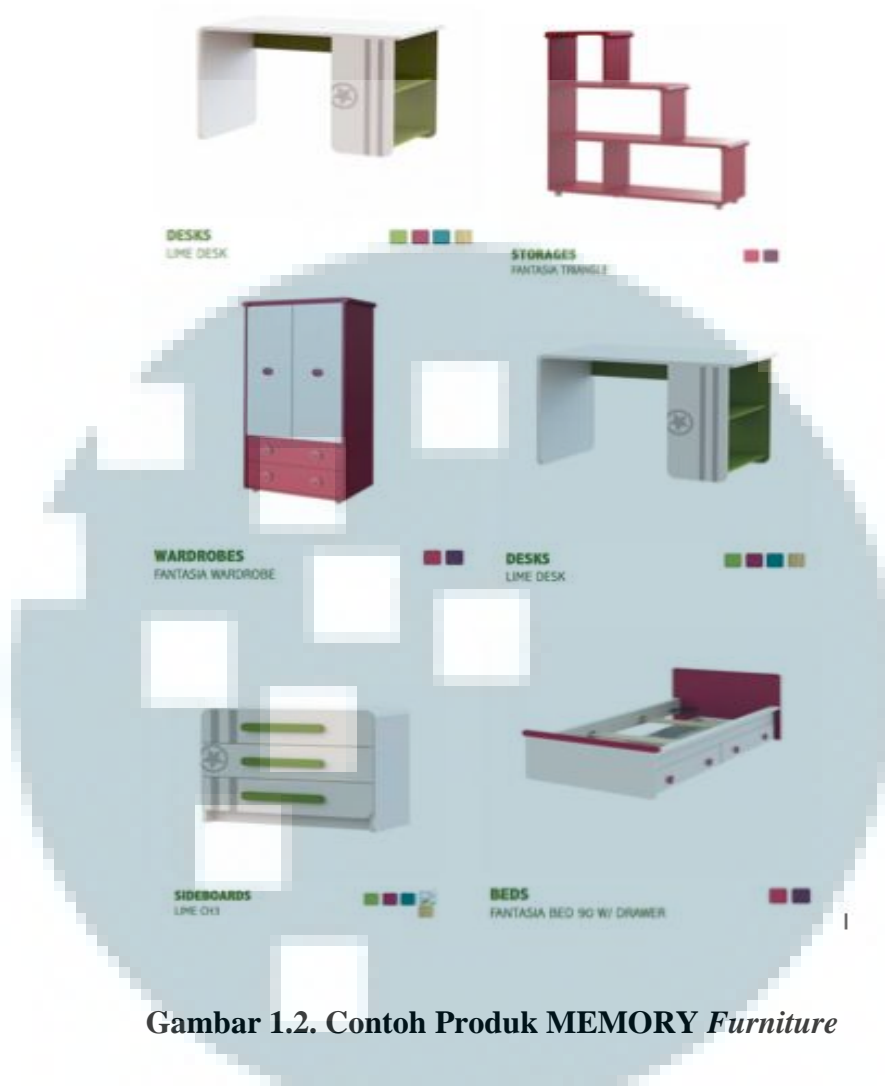
Menghadapi tantangan tersebut, penting bagi perusahaan dalam negeri untuk terus mengembangkan inovasi dan perbaikan terus-menerus agar perusahaan dan produk yang dihasilkan dapat senantiasa diminati oleh pembeli. (<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/16/03/10/o3th5v383-industri-mebel-fokus-garap-pasar-dalam-negeri>).

PT. XYZ berdiri pada tahun 1993, bergerak dalam industri *furniture* yang memproduksi produk-produk *interior* seperti : meja, lemari, laci, rak buku, tempat tidur, dan lain-lain dengan merek dagang MEMORY *Furniture*.

Penjualan produk PT. XYZ diperuntukkan bagi kalangan menengah ke bawah dengan metode penjualan berupa B2B (*Business to Business*). Sedangkan untuk produk sisanya dipasarkan secara langsung melalui *Warehouse* kepada konsumen terdekat. Produksi PT Indorack berorientasi 90% pada ekspor dengan merek MEMORY, sedangkan 10% sisanya dijual secara lokal tanpa merek kepada INFORMA.

Berikut contoh produk MEMORY *furniture* yang dihasilkan oleh PT. XYZ (sumber gambar diambil dari *website* PT. XYZ : www.memory-diy.com) :

UMMN



Gambar 1.2. Contoh Produk MEMORY Furniture

Sampai saat ini, PT. XYZ 3 buah pabrik yang berada di daerah Jatiuwung dan Mauk, Tangerang; serta di Batam, Riau. Pada tahun 2015 PT Indorack berhasil memasarkan produknya ke berbagai negara, antara lain : Jepang, China, Arab Saudi, Australia, Afrika, Denmark, Portugal, Polandia, Perancis, dan Inggris.

Pesaing utama PT. XYZ antara lain mencakup perusahaan-perusahaan *furniture* dari China, Malaysia, Jepang, dan Swedia yaitu IKEA yang unggul dalam teknologi, inovasi, dan sistem.

Untuk menghadapi tantangan dari para pesaing tersebut , PT. XYZ harus mengupayakan berbagai cara untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja guna menghasilkan kualitas yang lebih baik dari para pesaingnya. Dalam hal ini perlu didukung oleh peran sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten bukan hanya dilihat dari *skill*, tetapi juga dari komitmen yang sesuai dengan kemajuan organisasi.

Person-Organization Fit (disingkat *P-O fit*) adalah kesesuaian antara seseorang dan organisasi yang terjadi ketika adanya kesatuan antara kebutuhan dan karakteristik dasar yang sama (Kristof-Brown Zimmerman dan Johnson, 2005). *P-O fit* dapat dilihat dari sisi karyawan, yaitu ketika organisasi dapat memenuhi kebutuhan karyawan; serta dari sisi perusahaan, yaitu ketika karyawan memiliki kemampuan untuk dapat memenuhi semua tuntutan/ permintaan organisasi (Kristof, 1996 dalam Sutarjo, 2011). *P-O fit* merupakan kunci utama untuk memelihara dan mempertahankan kepuasan dan komitmen karyawan (Bowen *et al*, 1991 dalam Khalida, 2014). Karyawan pada umumnya tertarik dan merasa paling nyaman berada di dalam organisasi dengan karakteristik yang mirip dengan diri mereka (Schneider, 1987 dalam Khalida, 2014). Menurut (Chatman, 1989 dalam Khalida, 2014) karyawan yang sesuai dengan organisasi dalam hal kesamaan nilai-nilai cenderung merasa puas, berkompeten, dan bersedia melanjutkan pekerjaan-pekerjaan mereka di perusahaan. Para peneliti menemukan bahwa semakin baik *P-O fit*, maka semakin kecil keinginan karyawan untuk berhenti atau keluar dari organisasi (Brown, 2003; Moynihan, 2007; Rynes, 2002; Vandenberghe, 1999 dalam Liu *et al*, 2010).

Turnover Intention dapat didefinisikan sebagai niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini atau membuang keanggotaan organisasinya (Meyer, 1984 dalam Hassan *et al*, 2012). *Turnover* juga dapat diartikan sebagai perpindahan karyawan untuk keluar dari batasan atau permasalahan yang ada dalam organisasi (Macy, 1976 dalam Hassan *et al*, 2012). *Turnover* tidak hanya akan mempengaruhi dan menambah biaya pekerja, tetapi juga mengurangi modal organisasi dan melemahkan reputasi perusahaan (Shaw, 2005 dalam Liu *et al*, 2010).

Job satisfaction atau kepuasan kerja adalah sikap yang secara umum mengarah pada karyawan dan pekerjaan yang dikerjakannya, yang secara langsung mengikat pada kebutuhan pribadi masing-masing karyawan termasuk dalam hal mengatasi tantangan pekerjaan, dampak lingkungan pekerjaan, serta rekan sekerja yang mendukung (Ostroff, 1992 dalam Silverthorne, 2004). Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat diukur melalui beberapa aspek, antara lain kondisi/ lingkungan kerjanya; upah dan promosi; *fairness*/ tingkat keadilan; keamanan kerja; relasi dengan rekan kerja; serta relasi dengan *supervisor*/ atasan (Parvin dan Kabir, 2011).

Menurut Robbins dan Judge (2013), terdapat 4 respon karyawan yang tidak puas (*dissatisfaction*) dalam pekerjaannya, antara lain : *Exit*, yaitu ketidakpuasan yang ditunjukkan melalui perilaku meninggalkan organisasi, mencari posisi lain dan mengundurkan diri; kedua *Voice*, yaitu ketidakpuasan yang ditunjukkan melalui usaha secara aktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyampaikan saran perbaikan, diskusi mengenai masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas bersama; ketiga *Loyalty*, yaitu ketidakpuasan

yang ditunjukkan secara pasif, yaitu menunggu perbaikan, termasuk membela organisasi terhadap kritik dari pihak eksternal, dan mempercayai manajemen telah melakukan hal dengan benar; keempat *Neglect*, yaitu ketidakpuasan yang ditunjukkan secara pasif dengan membiarkan keadaan semakin buruk, yaitu membiarkan keterlambatan absensi, mengurangi usaha kerja, dan meningkatkan kesalahan.

Job Satisfaction dikatakan memiliki relasi yang positif terhadap *Job Performance* (Bono, 2003; Saari, 2004 dalam Liu *et al*, 2010), sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan cenderung menghasilkan kinerja yang positif bagi perusahaan.

PT. XYZ memiliki proses perekrutan yang dilakukan dengan masa kontrak selama tiga bulan. Setelah itu, baru dilakukan evaluasi untuk memutuskan apakah karyawan tersebut masih layak atau tidak untuk dipertahankan. Karyawan yang dianggap layak akan meneruskan masa kontrak selama 3 bulan berikutnya untuk sampai ke tahap *Assessment*.

Dalam menjalankan perannya, PT Indorack memiliki *Core Values* yaitu : *Modern , Consistent, On Time, Affordable, Absolute*.



Gambar 1.3. Core Values PT. XYZ

Modern yaitu upaya untuk terus mengedepankan inovasi dan kreativitas desain; *Consistent* yaitu upaya untuk terus mempertahankan kualitas terbaik; *On Time* yaitu pengiriman produk tepat waktu; *Affordable* yaitu pengelolaan biaya secara efisien guna menghasilkan produk dengan harga terjangkau; *Absolute* yaitu pendapatan keuntungan secara mutlak/ pasti. Sehingga, secara implisit PT. XYZ bergerak ke arah *continuous improvement* dan *flexibility of change* (Menurut hasil *In-Depth Interview* dengan Bapak Ivan selaku Manajer HRD PT. XYZ).

PT. XYZ mengalami permasalahan *turnover* yang tinggi pada awal tahun 2016. Berikut data *turnover* yang tercatat pada bulan Januari 2016 sampai dengan Mei 2016 :

KAT	JANUARI 2016			FEBRUARI 2016			MARET 2016			APRIL 2016			MEI 2016		
	JML	IN	OUT	JML	IN	OUT	JML	IN	OUT	JML	IN	OUT	JML	IN	OUT
A BASIC	358	5	4	363	5	24	261	0	6	366	0	6	265	8	25
B SILVER	714	48	8	921	215	54	676	20	20	1008	23	22	1085	96	87
C GOLD	10	0	0	10	0	0	6	0	0	10	0	0	10	0	0
D NO STRATA	33	0	9	33	0	25	589	52	15	33	0	7	25	0	0
Total	1115	53	21	1327	220	103	1532	72	41	1393	66	87	1385	104	112

Tabel 1.1. Data *Turnover* dan Jumlah Karyawan Januari s/d Mei 2016

Penyebab tingginya *turnover* disebabkan oleh pergantian kepemimpinan baru, yang mengakibatkan perubahan dan perbaikan sistem hampir secara total. Hal ini dilakukan dengan menambah karyawan yang masuk melalui *outsourcing*, dan mengurangi/ mengeluarkan karyawan-karyawan lama yang memiliki prestasi kerja yang buruk. *Turnover* tertinggi terjadi pada bulan april 2016 dikarenakan jumlah karyawan yang keluar sebanyak 87 orang. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang masuk yaitu sebesar 66 orang.

Fenomena *turnover intention* yang terjadi di PT. XYZ ditandai oleh keluarnya beberapa karyawan, sehingga memberi dampak negatif dan dapat mengganggu kinerja karyawan lain. Diiringi dengan ketatnya persaingan bisnis ekspor *furniture*, ini dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan jika perputaran karyawan terus tinggi. Menurut (Liu *et al*, 2010), terdapat tiga faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, yaitu : 1) persaingan ekonomi; 2) karyawan; dan 3) level organisasi. (Saari, 2004 dalam Liu *et al*, 2010), Dalam kaitannya dengan *turnover* karyawan, kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan faktor yang dapat diukur, tetapi *Person-Organization Fit* merupakan faktor yang paling mempengaruhi keduanya (Saari, 2004 dalam Liu *et al*, 2010).

Dari hasil observasi atau *in-depth interview* dengan Bapak Ivan selaku *Human Resource Manager*, jumlah karyawan yang keluar/ mengundurkan diri juga disebabkan oleh berbagai alasan, salah satunya adalah ketidakmampuan mereka bekerja dibawah tekanan. Pada dasarnya karyawan yang direkrut memiliki *skill* dan pengalaman kerja, tetapi dilihat dari karakter dan tanggung jawab kerja sangat sedikit karyawan yang memiliki kontribusi penuh terhadap kemajuan organisasi. Untuk mengetahui hal tersebut, perusahaan memberikan masa kontrak setiap 3 bulan kepada para *staff*, dengan tujuan meninjau perkembangan dan potensi para karyawan. Apabila karyawan dinilai tidak mampu menyesuaikan diri terhadap tugas-tugas yang diberikan, maka secara otomatis mereka akan mundur dengan sendirinya. Hal ini terbukti dari beberapa kasus karyawan yang mengundurkan diri/ keluar secara diam-diam sebelum masa kontrak berakhir.

Observasi juga dilakukan dengan Bapak Randy selaku *staff* dari departemen MNFG (*Manufacturing*) yang telah bekerja di PT. XYZ selama 2 tahun. Beliau mengatakan tunjangan dan kompensasi yang diberikan perusahaan sudah cukup yaitu berupa gaji pokok (d disesuaikan dengan UMR), asuransi, tunjangan kesehatan, tunjangan kecelakaan, tunjangan makan, tunjangan transportasi, dan tunjangan lembur. Pekerjaan menuntut suatu tanggung jawab yang tinggi mulai dari pemesanan sampai pengecekan material produksi yang masuk. Namun, perubahan dan perbaikan sistem membuat atasan memberikan beberapa tugas tambahan yang terkadang melebihi kemampuan dan kapasitas karyawan.

Hal tersebut membuat beberapa karyawan mengeluh dan beberapa diantaranya mengundurkan diri. Hal seperti inilah yang mempengaruhi tingkat *turnover* yang relatif tinggi. Namun, ketika karyawan dihadapkan pada keputusan untuk turun posisi oleh perusahaan atau berhenti, beberapa karyawan di PT. XYZ memilih untuk tetap tinggal karena mereka percaya bahwa citra negatif (baik perusahaan maupun kinerja mereka masing-masing) akan berubah menjadi positif di kemudian hari.

Dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian ini dengan judul : "**Pengaruh *Person-Organization Fit* terhadap *Turnover Intention* dan *Job Satisfaction* : Telaah pada Departemen *Manufacturing* PT. XYZ.**"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Person-Organization fit* memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* karyawan *Manufacturing* PT. XYZ?
2. Apakah *Person-Organization fit* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* karyawan *Manufacturing* PT. XYZ?

1.3. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pada tujuan penelitian, batasan masalah yang diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Responden penelitian ini adalah karyawan departemen *Manufacturing* dengan jabatan yang terdiri dari Level *Staff*, *Supervisor*, dan *Assistant Manager*.
2. Sampel penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di departemen *Manufacturing* pada PT. XYZ yang sebelumnya memiliki pengalaman kerja di perusahaan lain.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas, yaitu *Person-Organization fit*; variabel terikatnya yaitu *Turnover Intention*; dan *Job Satisfaction*.
4. Objek penelitian ini berlokasi di PT. XYZ Jl. Gatot Subroto KM.5 Jatiuwung, Tangerang, Banten 15134 – Indonesia.
5. Waktu pengambilan data pada bulan Juli 2016.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *Person-Organization fit* terhadap *Turnover Intention* dan *Job Satisfaction* pada karyawan *Manufacturing* PT. XYZ Jl. Gatot Subroto KM.5 Jatiuwung, Tangerang, Banten.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Akademis

1. Dapat menjadi salah satu sumber referensi dan ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya terkait *Person-Organization fit* yang terjadi dalam organisasi.
2. Dapat menjadi salah satu referensi dan bahan pembelajaran bagi penelitian lebih lanjut yang relevan dengan penelitian ini.

1.5.2. Bagi Perusahaan

1. Dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat bagi manajemen sumber daya manusia PT. XYZ untuk mengelola peran dan dampak *Person-Organization Fit* pada karyawan departemen *Manufacturing*.
2. Dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen PT. XYZ untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap *Person-Organization fit* pada karyawan departemen *Manufacturing* guna mendukung perkembangan dan kemajuan perusahaan.

1.5.3. Bagi Peneliti

1. Memperoleh pengetahuan yang lebih luas terkait *Person-Organization Fit* dan pengaruhnya terhadap *Turnover Intention* dan *Job Satisfaction*.
2. Memperoleh manfaat sebagai bekal ilmu pengetahuan dalam menghadapi dunia kerja melalui penerapan teori dan praktek.
3. Dapat menerapkan pengetahuan terkait manajemen sumber daya manusia yang diperoleh selama perkuliahan untuk melakukan penelitian.

1.6. Metode dan Sistematika Penulisan Penelitian

1.6.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan Peneliti menurut Sekaran dan Bougie (2010), yaitu sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Data primer

Data yang di kumpulkan langsung dari kejadian atau peristiwa terkait tujuan penelitian.

b. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber yang ada seperti penelitian terdahulu, jurnal penelitian, dan teori yang diperoleh sebelumnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009), terdapat 3 macam metode pengumpulan data, yaitu :

a. Wawancara/ *Interview*

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

b. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

c. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan orang dan objek-objek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

1.6.2. Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 5 bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta metode dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi pemahaman konsep dan dasar teoritis penelitian, pengaruh variabel, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian, serta model dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi gambar umum objek penelitian, lokasi penelitian, rangkaian metodologi penelitian yang digunakan penulis, ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan sampel, periode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar. Bab ini tersusun hasil dari independen variabel yang memiliki pengaruh atau tidak terhadap dependen variabel penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan atas hasil yang telah diperoleh serta saran yang diberikan penulis kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya.

UMMN